MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	3010.XX	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Administrador de Herramienta de Mesa de Servicios	**Reporta a:**	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecución de funciones para la administración, análisis, desarrollo, pruebas, control y seguimiento de la herramienta de la mesa de servicios, procurando su adecuado funcionamiento y aprovechamiento dentro del Banco, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, apoyando así la continuidad del negocio.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			2	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			3	Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
			4	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados al área.
			5	Elaborar informes de labores.
			6	Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			7	Garantizar la confidencialidad y discrecionalidad de la información generada de acuerdo con la normativa interna y externa.
			8	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			9	Soportar la herramienta de la mesa de servicios, nuevas instalaciones o migraciones.
			10	Analizar los requerimientos de modificaciones a la aplicación (vistas, plantillas, listas de valores, notificaciones, servicios, flujos y demás), en conjunto con los coordinadores de cada área usuaria, realizar el desarrollo correspondiente y efectuar las pruebas antes de su traslado a producción. Aunado a lo anterior debe proponer el procedimiento correspondiente a cada caso.
			11	Realizar el mantenimiento de usuarios y perfiles en la aplicación de la mesa de servicios.
			12	Verificar los respaldos de la aplicación de la mesa de servicios.
			13	Atender y dar seguimiento a problemas y oficios de carácter administrativo relacionados con la aplicación de la mesa de servicios.
			14	Llevar el seguimiento de problemas detectados y reportados a la empresa externa, así como ser contraparte de los cambios realizados por parte de la misma.
			15	Investigar sobre nuevas versiones y funcionalidades de los sistemas.
			16	Apoyar a la Jefatura en las tareas de coordinación del personal de las líneas de soporte en caso de ser requerido.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			18	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			19	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			22	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			24	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			25	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Inglés técnico intermedio / alto
	2. Conocimientos de la infraestructura tecnológica del Conglomerado
	3. Conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo
	4. Conocimiento del entorno bancario
	5. Conocimiento de paquetes de ofimática
	6. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área
	7. Conocimientos de COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
	8. Conocimientos de ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte de TI
	9. Conocimientos sobre administración de bases de datos
	10. Conocimientos sobre administración de servidores

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016). Se ajusta según oficio DIRCH-431-2017 (25-04-2017), con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**				